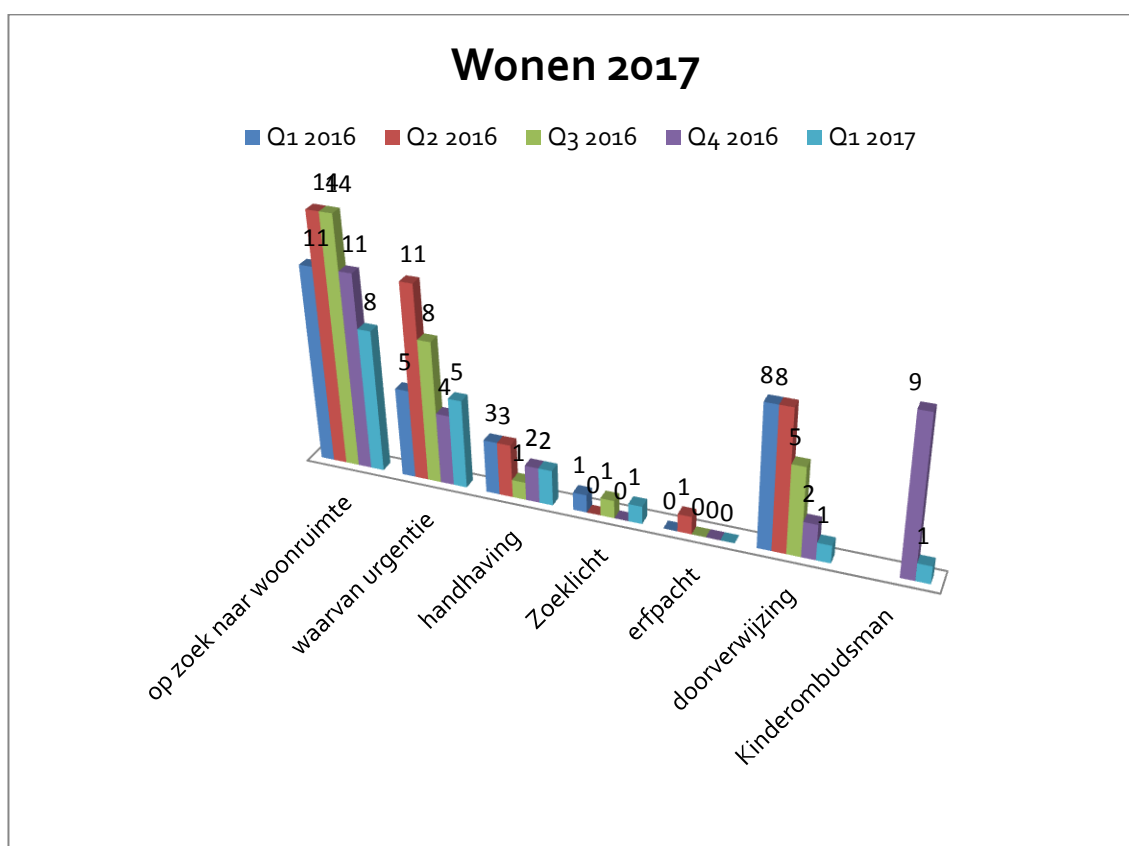


## Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool nr. 1 2017 Wonen

De Ombudsman rapporteert onder 'Wonen' zaken die te maken hebben met de eenheid Wonen ressorterend onder cluster Ruimte en Economie. Uit bijna alle verzoeken blijkt de krapte op de (sociale) woningmarkt en de verwoede zoektochten van mensen naar geschikte woonruimte. Dit leidt tot schrijnende situaties. Een oplossing voor dit probleem is – op korte termijn - niet voorhanden. De plannen van de gemeente Amsterdam om veel nieuwe woningen te bouwen zal op korte termijn geen verlichting geven.

### Cijferoverzichten en analyse

In het 1<sup>ste</sup> kwartaal 2016 heeft de Ombudsman 16, in het 2<sup>e</sup> kwartaal 21, in het 3<sup>e</sup> kwartaal 19, in het 4<sup>e</sup> kwartaal 17 en in het 1<sup>ste</sup> kwartaal 2017 12 verzoeken over Wonen Amsterdam ontvangen. De meeste zaken – 8 van de 12 – gingen over de zoektocht naar een geschikte woning en 5 daarvan over urgentie. In 1 dossier was de Kinderombudsman betrokken en 2 dossiers gingen over handhaving.



Staafdiagram met de verzoeken verdeeld over verschillende categorieën. Een verzoek kan in meerdere categorieën voorkomen. Met ingang van 2016 Q4 is de categorie Kinderombudsman opgenomen.

### Woongroepen

Een van de klachten die de ombudsman ontving was afkomstig van een groep studenten die als een woongroep wil samenwonen (KIM 3069). Met ingang van 1 januari 2017 zijn de regels voor woningdelen ingrijpend veranderd. De Amsterdamse huisvestingsverordening biedt alleen nog maar de mogelijkheid tot hospitaverhuur. Als de huiseigenaar de woning kamergewijs wil verhuren heeft hij daarvoor een gemeentelijke omzettingsvergunning nodig. Woongroepen bestaan niet meer en worden aangemerkt als kamerhuurders. Het aanvragen van een vergunning levert zoveel nadelen op dat huiseigenaren willen stoppen met de verhuur

aan woongroepen. Gevreesd wordt dat hierdoor een grote hoeveelheid woonruimte verloren gaat. (Ton Damen, Parool 13 maart 2017).

### **afgehandelde dossiers**

#### **KIM 1904**

Als een gezin in de noodopvang van de gemeente zit en voorrang krijgt op een sociale huurwoning, doet de gemeente een eenmalig aanbod. Als je dat afslaat verlies je je recht op opvang en je urgentieverklaring. Een moeder krijgt een aanbod voor een woning voor haar en haar zoon, maar deze ligt in een buurt waar ze een traumatische ervaring hebben gehad en daarom weigert ze de woning. Dat accepteert Wonen van de gemeente niet. Haar advocaat voert aan dat mevrouw de gemeente heeft geïnformeerd over het trauma en het met stukken heeft onderbouwd, waaronder een psychologisch rapport van haar zoon. Wonen besluit de afwijzing van de woning niet te accepteren. Gelet op de geschiedenis van het gezin, vindt Wonen het niet aannemelijk dat deze woning aanleiding is voor de psychische problematiek van de moeder. Daarbij merkt Wonen op dat ze nooit over het traumatische voorval heeft gerept. De ombudsman gaat het dossier bij Wonen inzien en bespreken. In het dossier is bij de eerste intake in april 2014 niets terug te vinden over het traumatische voorval. Wonen stelt echter dat ook indien komt vast te staan dat moeder de informatie wel had gegeven, wonen bij het standpunt blijft. Aangezien de woning 2 kilometer van de trauma plek ligt en er geen directe dreiging meer is, ziet Wonen geen grond er rekening mee te houden. De ombudsman stelt voor dat er een keuringsarts een onafhankelijk advies geeft. Daarvoor verwijst Wonen naar de bezwaarprocedure, waar mevrouw vervolgens gebruik van maakt. Na een onderzoek door een keuringsarts, komt Wonen alsnog tot de conclusie dat de moeder de woning mocht weigeren. Dat is op zich een mooie uitkomst, maar het heeft het proces enorm vertraagd. Of de moeder inderdaad bij de eerste intake voldoende informatie heeft gegeven, is niet te achterhalen, maar Wonen had bij de onderbouwde weigering van de woning direct een keuring moeten voorstellen in plaats van zelf over de psychische gevolgen te oordelen.

#### **KIM 2331**

Een maatschappelijk werker wendt zich tot de ombudsman. Haar cliënte is in verband met een huurachterstand een jaar geleden ontruimd uit haar woning in Amsterdam. Zij was ernstig ziek en is hiervoor naar haar ouders in het buitenland vertrokken. De bedoeling was hier een maand te blijven, maar in verband met haar ziekte is zij noodgedwongen langer gebleven. Deze periode heeft zij geen huur betaald. De cliënte heeft twee kinderen en zij is inmiddels al een poos terug in Nederland en is dakloos. Eerder is de cliënte afgewezen voor een woning waar zij als eerste op de lijst stond. Reden die hiervoor werd aangegeven was dat er een stedelijk beleid zou zijn dat men binnen twee jaar na ontruiming niet in aanmerking komt voor een nieuwe woning. De cliënte staat weer boven aan de lijst voor een woning, maar de maatschappelijk werker vreest dat zij wederom zal worden afgewezen. De woning is ideaal, want hij ligt dicht bij de school van de kinderen. De maatschappelijk werker benadert de ombudsman met de vraag te bemiddelen met de woningbouwvereniging. De ombudsman heeft nog nooit van de genoemde 'twee jaar regeling' gehoord en de kinderombudsman in het bijzonder vraagt zich af of er gezien de situatie van de cliënte geen uitzondering gemaakt kan worden op deze regeling. De ombudsman neemt contact op met de Amsterdamse Federatie voor Woningbouw Corporaties (AFWC) en de gemeente (Dienst Wonen) om te informeren naar de besproken twee jaar regeling. Beiden laten weten dat een dergelijke regeling niet bestaat. Het feit dat iemand in het verleden ontruimd is kan reden zijn voor het niet verkrijgen van een verhuurdersverklaring, maar kan op zich zelf geen reden zijn voor directe afwijzing

voor een woning. Zowel de AFWC als de gemeente horen graag of deze regel vaker gehanteerd wordt. Als dit het geval is dan is het belangrijk de zaak niet zomaar te laten rusten, maar te evalueren. Als de maatschappelijk werker contact opneemt krijgt zij te horen van de woningbouwvereniging dat haar cliënte de woning krijgt toegewezen. De maatschappelijk werker achterhaalt nog even hoe zij op die twee jaar regeling is gekomen. Het blijkt dat de woningbouwvereniging waar haar cliënte eerder is afgewezen inderdaad dergelijke regeling hanteert. Dit is echter een eigen regel die zij zelf hanteren, het gaat niet om stedelijk beleid. De maatschappelijk werker dankt de ombudsman voor raad en daad. De ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

#### KIM 2435

Een vader woont met zijn zoon in een tijdelijke woning. Samen Doen (SD) ondersteunt het gezin. SD draagt het gezin voor bij de Multi Probleem Gezinsaanpak voor een zogenaamde MPG-woning. Een MPG woning houdt in dat bewoner een bewonersovereenkomst krijgt met daaraan gekoppelde maatwerk voorwaarden voor hulpverlening. Wonen stelt echter als voorwaarde dat de rechter uitspraak doet over het hoofdverblijf van de zoon bij vader, terwijl ouders dit al in een ouderschapsplan hebben vastgelegd. Omdat er geen geschil is, kan je het niet eens voorleggen aan een rechter. Wonen houdt hier ondanks de uitleg van een advocaat dat het ouderschapsplan leidend is en een procedure onnodig en mogelijk schadelijk voor de zoon is, aan vast. De Kinderombudsman vraagt de directie van Wonen om nogmaals naar de zaak te kijken en benadrukt tevens dat een procedure overbodig en niet in het belang van het kind is. Dan blijkt de MPG een speciale voorwaarde in de bewonersovereenkomst te zullen opneemt, waardoor moeder geen claim op een woning voor haar en de zoon kan leggen. Dat vindt de ombudsman natuurlijk mooi, maar voor de ombudsman blijft het standpunt van Wonen onbegrijpelijk. Doordat Wonen volharde in haar standpunt heeft de aanvraagprocedure zo lang geduurd dat er niet op tijd een woning beschikbaar is. De kinderombudsman dringt er op aan om de vertraging te compenseren door voorrang op voorrang te geven. Wonen stelt zijn uiterste best te doen, maar de woning komt niet op tijd, waardoor de man uiteindelijk is aangewezen op de noodopvang, wat veel onzekerheid met zich meebrengt. De kinderombudsman vraagt Jeugd er voor te zorgen dat er een passende tussen oplossing komt om te zorgen dat dit gezin door de stress van een onzekere opvang en ter compensatie van de lange aanvraag duur. Anders raakt dit gezin onnodig beschadigd voordat ze juist in een woon/hulpverleningscombinatie gaat wonen. Jeugd regelt gelukkig tijdelijke opvang.

#### KIM 2892

Op zaterdag komt er een app binnen van een jong meisje. Ze geeft aan dat zij in een klein huis woont (met vijf mensen in een woning van 45 m<sup>2</sup>) waar ook nog muizen in verblijven. Zij slaapt met haar broer op één kamer. Vader (psychische problemen) en moeder (Diabeticus en problemen met haar pols) slapen met haar jongste zus (Downsyndroom) op een kamer. Het meisje vraagt om hulp. Na toestemming van de familie neemt de Kinderombudsman contact op met maatschappelijk werk, met het verzoek om langs te gaan bij de familie. Dit wordt in werking gezet. Als tip geven we aan maatschappelijk werk mee om hulp in te schakelen van Woon! bij het zoeken naar een geschikte woning.

## nieuwe dossiers

### **KIM 2916**

De man van een echtpaar van 70 is rolstoel gebonden. Het echtpaar woont met hun drie volwassen zoons (18, 19 en 28) in een appartement op de eerste verdieping. De man kan zonder hulp (van zijn kinderen) niet meer de trap af. Een aanvraag voor een traplift is afgewezen omdat de man niet zelfstandig van de traplift gebruik kan maken. De man heeft wel een WMO-beschikking voor een rolstoelgeschikte woning (een 4/5-kamerwoning). In de huidige woning ontvangen zij geen huurtoeslag omdat het inkomen van de volwassen kinderen wordt meegenomen. Bij een eventuele toekenning van een nieuwe woning wordt alleen rekening gehouden met het inkomen van de ouders. Het inkomen van de ouders is dermate laag dat zij alleen mogen reageren op woningen met een netto maximale rekenuur van € 586,68. 4/5-kamerwoningen met een dergelijke lage huur bestaan niet dat wil zeggen sinds juni 2016 zijn dergelijke woningen niet op Woningnet aangeboden. Het gezin legt de zaak aan de ombudsman voor. Deze zaak loopt nog.

### **KIM 3069**

Een aantal studenten woont al jaren samen. Zij willen met meer studenten naar een grotere woning verhuizen. Zij vinden een geschikte woning en melden zich bij de gemeente als woongroep aan voor het nieuwe adres. De gemeente wijst de aanvraag af omdat zij geen gemeenschappelijke bankrekening hebben. De gemeente stelt dit als voorwaarde. Op het meldingsformulier dat de woongroep had ingevuld en ingeleverd staat deze voorwaarde volgens de woongroep wel genoemd maar niet als zodanig verplicht voorgeschreven. De studenten roepen de hulp van de ombudsman in. De ombudsman stelt een onderzoek in en vraagt Wonen of alsnog toestemming kan worden gegeven op basis van de oude regelgeving. Wonen wijst op de mogelijkheid om een onttrekkingsvergunning aan te vragen. De ombudsman geeft deze mogelijkheid aan de studenten door. Een paar weken later informeert de ombudsman bij de studenten naar de stand van zaken. Als de ombudsman vervolgens niets meer van de studenten hoort, sluit hij het dossier.

### **KIM 3160**

Een vrouw met drie jonge kinderen heeft geen eigen woning. Vanwege de gezondheidsproblemen van haar jongste dochter heeft de gemeente Amsterdam haar een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning verstrekt. Als ze na de zoekperiode eind april 2016 geen geschikte woning heeft kunnen vinden, verlengt Wonen de verklaring stilzwijgend. Eind juli 2016 is ze eerste kandidaat voor een woning die groot genoeg is en ook nog eens dicht bij haar netwerk in Amsterdam Noord. De woning gaat echter naar een ander omdat de vrouw niet over een geldige urgentieverklaring zou beschikken. Wonen biedt haar excuses aan voor het misverstand en doet haar een nieuw woningaanbod. De vrouw wijst dit aanbod af omdat de woning naast het spoor ligt, wat slecht is voor de gezondheid van haar jongste dochter. Wonen trekt daarop de urgentieverklaring in. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de urgentieverklaring niet was verstrekt vanwege de medische situatie van de jongste dochter, want daar was volgens de jeugdarts geen grond voor. De verklaring was verstrekt vanwege een (oude) regeling voor schoolgaande kinderen. Dat maakt ook dat er de gemeente bij het aanbieden van een woning in het geheel geen rekening heeft gehouden met eventuele medische bezwaren tegen een woning. De gemeente biedt de vrouw aan te onderzoeken of de geweigerde woning inderdaad niet geschikt was vanwege de gezondheid van de jongste dochter. De ombudsman verwacht niet meer van de gemeente dan dit. Wel

laat deze zaak zien dat het ook bij de toekenning van een urgentieverklaring van belang is uit te leggen waarom, om de kans op misverstanden te voorkomen.

#### **KIM 3208**

Een vrouw belt in paniek naar de ombudsman. Ze heeft binnenkort geen woning meer. Ze woont al jaren anti-kraak maar moet binnenkort haar huis uit. De ombudsman inventariseert al haar mogelijkheden en belt haar de volgende dag terug, maar dan blijkt dat de jonge vrouw via de gemeente zelf al iets heeft geregeld en ze trekt haar verzoek in. De ombudsman sluit de zaak.

#### **KIM 3284**

Een Amsterdammer ondervindt geluidsoverlast van een bovenbuurman die een woning in de vrije sector heeft gehuurd maar zich niet op dit adres heeft ingeschreven. De man heeft dit al bij diverse gemeentelijke instanties gemeld maar zonder resultaat. De ombudsman vraagt Wonen wat er met de melding van de man is gebeurd. Kort daarna meldt Wonen dat de Zoeklichtmelding wel door de gemeente is opgepakt maar dat de melder hier nog geen terugkoppeling van heeft gekregen. Dat zal alsnog gebeuren. Korte tijd later laat de man weten dat hij tevreden is met de manier waarop de gemeente de zaak heeft opgepakt. De ombudsman sluit vervolgens het dossier.

#### **KIM 3359**

Een gezin met drie kinderen woont in een appartement met één slaapkamer. Het oudste kind van zes heeft allerlei medische gebreken. De woning is in slechte staat. Als de onderbuurman wiet rookt, komt dat door de kieren de woning binnen. Een medisch specialist heeft op schrift gesteld dat het kind niet in de woning kan verblijven. De verhuurder wil de vloer wel vervangen maar dan moet het gezin 5 dagen elders verblijven. De man weet niet waar. De man heeft eerder geprobeerd urgentie aan te vragen maar hem werd verstaan gegeven dat hij daar niet voor in aanmerking komt. De gemeente heeft hem wel een verhuiskostenvergoeding toegekend voor als hij verhuist naar woning met max 16 treden of lift. De gemeente heeft destijds niet gemotiveerd waarom een urgentie niet aan de orde is. Hij heeft ook geen besluit gehad, waar tegen hij in bezwaar had kunnen gaan. Daarom vraagt de ombudsman de gemeente om nogmaals naar de situatie van het gezin te kijken en te onderzoeken of ze een urgentieverklaring op medische gronden nodig hebben. De gemeente nodigt de man uit om een nieuwe aanvraag in te dienen. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 3372**

Een vrouw is eigenaresse van twee appartementen in een gebouw. Tegen de zin in van de vier andere leden van de Vereniging van Eigenaren, verhuurt zij haar appartementen intensief als B&B. De VvE wint twee rechtszaken tegen de vrouw maar zit nog met enkele vragen wat de situatie wordt als de vrouw de appartementen samenvoegt. Kan zij de appartementen dan wel legaal als B&B verhuren? Een bestuurslid van de VvE legt de vragen voor aan Wonen. Wonen verwijst hem naar het Juridisch Loket en de afdeling Bouw- en Woningtoezicht. Het Juridisch Loket verwijst de man naar de ombudsman. De ombudsman biedt de man aan om zijn vragen naar het juiste loket binnen de gemeente warm over te dragen. Het bestuurslid verdiept zich in de regelgeving en vindt daar de antwoorden op zijn vragen. Hij laat de ombudsman weten op dit moment geen vragen voor de gemeente te hebben. In overleg met het bestuurslid sluit de ombudsman het dossier.

**KIM 3392**

Sinds 2014 wonen een moeder en twee dochters op geheim adres in Amsterdam met een alarmknop vanwege de dreiging van haar ex-man. De man heeft adres toch achterhaald, waardoor ze er niet meer veilig zijn. De politie vindt dat ze niet op dit adres kunnen blijven wonen en bieden een traject in een Blijf-van-mijn-lijfhuis aan elders in Nederland. De vrouw wil Amsterdam niet uit om ergens anders een nieuw bestaan met haar kinderen op te moeten bouwen. Ze wil graag naar een andere woning in Amsterdam. Het maakt niet uit waar of wat voor woning. Woningruil lukt tot nu toe niet. Daarom wil ze urgentie aanvragen, waarbij ze dus wel weer een woning achterlaat. Haar hulpverlener heeft de gemeente (sociaal loket) gebeld en ze accepteren de verklaring van instanties, waaronder de verklaring van de politie dat de woning onveilig is niet als grond voor urgentie. De vrouw zou eerst aangifte tegen haar ex moeten doen. Maar dat is niet aan de orde, want er is geen recent strafbaar feit waartegen ze aangifte kan doen. Het Sociaal Loket wil haar aanvraag niet in behandeling nemen. De ombudsman vraagt de hulpverlener om de brief van de politie om de zaak aan Wonen voor te leggen. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3417**

Een vrouw met een dochter van 12 woont na een lange zwerftocht dankzij inspanningen van het Instituut voor Persoonlijke Waarden in een tijdelijk huurhuis in Amsterdam. In eerste instantie was Jeugdbescherming bij dit gezin betrokken, later Samen Doen. Op 6 april loopt het huurcontract af en moeder en kind hebben nog geen andere woning. Een aanvraag voor urgentie op medische gronden is afgewezen. De vrouw staat 11 jaar bij Woningnet ingeschreven maar het lukt niet een passende woning te vinden. De vrouw wil van de Kinderombudsman weten wat zij voor haar kan betekenen. Zij is bang dat ze begin april weer dakloos is en dat jeugdbescherming haar dochter van haar wegneemt. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Het onderzoek loopt nog.

**KIM 3441**

Een man huurt sinds 2013 een woning van een commerciële vastgoedonderneming. Het betreft een sociale huurwoning met een gereguleerde status waarvan de huurprijs boven de sociale huurgrens ligt. De Wet op de inkomensafhankelijke huurverhoging is van toepassing. De aanvangshuur betrof destijds € 800,-. In de daarop volgende jaren heeft de verhuurder de maximale huurverhoging in rekening gebracht met als gevolg dat de huur van de man in 2017 € 1120,- bedraagt. Dat is meer dan een derde van zijn inkomen. Hij vindt de huur buitenproportioneel hoog en vindt dat er regelgeving voor huurmatiging moet komen. De man vindt dat de regering geen oog heeft voor zijn situatie. Hij wendt zich tot de ombudsman met de vraag dit in Den Haag aan de orde te stellen. De ombudsman laat de man weten dat het probleem dat de man aankaart voortkomt uit landelijke regelgeving. De oplossing moet dan ook uit Den Haag komen. De ombudsman geeft de man in overweging om zijn brief te sturen aan een kamerlid en/of partij die oor heeft voor de problematische woonsituatie van de huurders zoals hij. In overleg met de man stuurt de ombudsman de brief naar Wonen van de gemeente Amsterdam door voor een reactie. De ombudsman ziet geen aanleiding onderzoek te doen en sluit het dossier.

**KIM 3495**

Een man van 73 wil om gezondheidsredenen verhuizen van de tweede verdieping naar een appartement op de begane grond of een appartement met lift. De gemeente wijst hem op de regeling 'van hoog naar laag' en op de mogelijkheid om een traplift aan te vragen. De aanvraag voor de traplift wordt afgewezen omdat in beginsel alleen trapliften voor één

verdieping kunnen worden toegekend. Daar komt bij dat de maatvoering van de trap de aanleg van een traplift in de weg staat. Het leidt allemaal tot niets en de man komt verstrikt te zitten in de verschillende regelingen. Het lukt hem niet een geschikte woning te vinden ondanks het feit dat een inschrijfduur 34 jaar is. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Eerst blijkt dat de man niet goed in Woningnet geregistreerd staat waardoor de woningen voor de regeling 'van hoog naar laag' niet automatisch aan hem worden aangeboden. De man past dit aan. Vervolgens krijgt hij een woning bij hem in de buurt op basis van genoemde regeling aangeboden. Hij is eerste kandidaat maar de woning gaat toch aan zijn neus voorbij. De reden is dat de postcode van de woning niet in de lijst staat van woningen waar de man – op basis van deze regeling – mag reageren. De informatieverstrekking over deze lijst is niet transparant. Wonen zegt toe met Woningnet in overleg te treden op welke wijze – deze moeilijk leesbare lijst – beter gecommuniceerd kan worden. Nu de man goed in Woningnet geregistreerd staat en hij over een lange inschrijfduur beschikt, zal het de man waarschijnlijk op korte termijn lukken een passende woning te vinden. De ombudsman sluit het dossier.

### **KIM 3502**

Een vrouw woont in een hooggelegen appartement zonder lift. Zij heeft rugproblemen en vraagt daarom woonurgentie aan met als doel een geschikte woning te bemachtigen. Deze wordt afgewezen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.